

Fall 2003

# MOVING AHEAD

CANADIAN TRANSPORTATION AGENCY

## Inside

*Chairman's Message . . . . . 1*

*Alberta Inter-community  
Public Transportation  
Guide . . . . . 4*

*Training is a Serious  
Business . . . . . 4*

*A Warm "Nunavutian"  
Welcome . . . . . 7*

*Focus on Independence:  
Tips From an  
Independent Traveller . . . 11*

*Accessibility Transportation  
Award—Marine Atlantic . . 12*

*Removing the Static on  
Lines of Communication  
between Travel Agents  
and Air Carriers . . . . . 14*

*Equipment Accessibility:  
How Industry is Doing . . . 16*

*Web Resources . . . . . 19*

*How to Contact Us . . . . . 20*

## CHAIRMAN'S MESSAGE

"How is it going?" A common question. The answer is very important to me, the members and the staff of the Accessible Transportation Program of the Canadian Transportation Agency.

Over the past eight years, a number of mandatory regulations and voluntary codes of practice have taken effect and apply to air, rail and ferry travel. The objective of these measures is to make it possible for persons with disabilities to travel without facing undue obstacles.

The standards are the commitment to accessible transportation by government and industry. Monitoring industry's commitment to the standards tells the story. In the past year, the Agency completed full monitoring of carriers' compliance with the air, rail and ferry codes of practice. The results were encouraging and confirmed that the carriers are working toward compliance with the codes. While there is still room for improvement, Canadian carriers made real progress in meeting the needs of travellers with disabilities through their compliance with most elements of the codes.

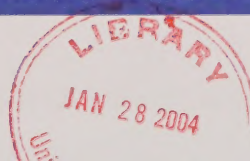


AVAILABLE IN MULTIPLE FORMATS



Canadian  
Transportation  
Agency

Office des  
transports du  
Canada



Canada





Citizens with disabilities have called for the true story. It is important to know what obstacles are likely to be encountered and how to overcome them when taking long distance trips in Canada. Through the Agency's extensive public information program, we are able to assist travellers, travel agents and carriers in planning for a barrier-free trip. Our popular publications include "Taking Charge of the Air Travel Experience", "Fly Smart", and the "Reservation Checklist for Air Travel". Consistent delivery of disability-related transportation services enables Canadians with disabilities to travel with greater confidence. It is more comfortable to travel knowing that services that are needed will be there when they have to be used.

Agency members and staff pay attention to the comments of travellers with disabilities. Sometimes these comments are shared at meetings, conferences and seminars. Making suggestions and offering solutions that work for you helps us all and I encourage our readers to give us their suggestions and feedback. Periodically the Agency conducts surveys of travellers and their experiences in a more formal way. In 2000, Agency staff conducted the first ever airport survey of travellers with disabilities and received a very

high return of questionnaires. As a result, the Agency has credible data about the actual travel experiences of people. The results were provided to the air carriers and the community of persons with disabilities. This valuable information confirmed that many respondents had a positive experience, but also highlighted problems encountered.

Publishing travel adventures is another effective way to document what is possible in accessible travel and tourism.

Many people take the time to share their travel experiences with Agency staff who work in the Accessible Transportation Directorate. Some are positive and others are less so. Complaints are monitored closely to spot trends or other indications of patterns pointing to systemic problems requiring a broad remedy like regulations or codes of practice. Results of these complaints are posted on our web site in the form of decisions and are summarized for Parliament in the Agency's Annual Report.

The Agency has field investigators who visit transportation service providers and terminal operators to verify training records. Every carrier



and terminal operator is required to keep available for inspection by the Agency and the general public a copy of its current training program prepared in the form specified by the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations. This personal contact by our field staff helps to impress on industry the importance of awareness and vigilance when it comes to professional service for customers with disabilities.

In 2002 the Agency's field investigators began verification of the reports which service providers and terminal operators are required to submit to the Agency. These reports measure the compliance by service providers and terminal operators with the requirements of the codes of practice. This self-reporting of compliance is then verified through actual on site comparison of the paper with the physical equipment and amenities offered during a trip.

The Agency has committed to report publicly on "how it is going". This accountability is open and transparent. Results of the various monitoring exercises are regularly reported to organizations who serve on the

Agency's Accessibility Advisory Committee at meetings and through the dissemination of information between meetings.

I consider it important that all interested persons have an opportunity to judge for themselves "how it is going" in accessible transportation. I want all to know what has been accomplished and what more needs to be accomplished to remove undue obstacles within Canada's national transportation system.

The Agency is committed to removing undue obstacles. Your interest is key to solidifying the gains made in accessible transportation. Publicize the results presented in this edition of the Moving Ahead newsletter. Ask your travel agent and your service provider about these amenities and accessible equipment. Use the facilities. Dialogue with your transportation service provider about what works and what can work better. Our destination together is a barrier-free Canada. The journey has started. Take part and make it happen. The common question "How is it going?" makes us all accessible transportation monitors. ♦

*Marion Robson*





## *Alberta Inter-community Public Transportation Guide*

*by Sara Wong, Alberta Government*

The Alberta Inter-community Public Transportation Guide has been updated with information regarding bus, rail and air routes, including accessibility information.

In addition, the guide has been enhanced to include rest stop information and air routes with destinations outside of Alberta. The travel time calculator has been enhanced to include rail information.

You are encouraged to visit it on Alberta Transportation's web site at [www.trans.gov.ab.ca](http://www.trans.gov.ab.ca), click "Barrier Free". This web site also contains

information about other barrier-free initiatives that may be of interest to you.

We would like to hear from you! If you have any comments or suggestions about the revised guide, please contact:

Sara Wong  
Alberta Transportation  
Phone: (780) 427-9781  
E-mail: [sara.wong@gov.ab.ca](mailto:sara.wong@gov.ab.ca)

Alberta Inter-community  
Public Transportation  
Guide

*featuring accessibility information*



---

## *Training is a Serious Business*

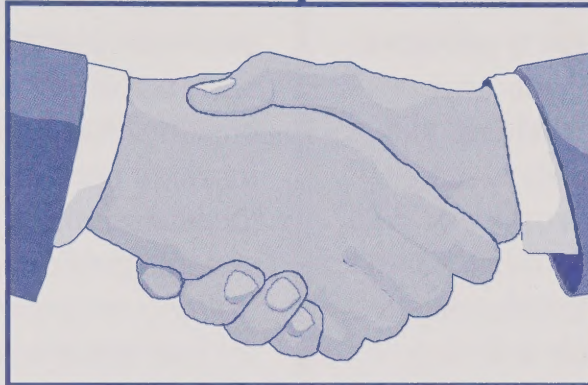
*by Chris Stark*

The Canadian Transportation Agency administers the Personnel Training for the Assistance of Persons with Disabilities Regulations (PTRs).

The Agency views these PTRs as minimum standards; carriers and terminal operators are encouraged to exceed these standards.



Operations of rail, marine and air services, with the exception of small air carriers, as well as rail, marine and air terminal operators, with the exception of small air terminal operators, are required to ensure that their employees and contractors who provide different types of transportation-related services to persons with disabilities are properly trained to do so.



receive a level of training to be able to properly transfer a person to a wheelchair, to guide and orient a person who is blind or visually impaired and to assist a person who has balance, agility or coordination difficulties.

Carriers also have to ensure that an appropriate level of training is provided to their employees and contractors who are required to handle different

Employees and contractors of carriers and terminal operators who interact with the public or make decisions respecting the carriage of persons with disabilities have to know the carrier's or terminal operator's policies and procedures with respect to persons with disabilities. In addition, they have to receive general sensitivity training to be able to identify and respond to the needs of persons with disabilities while they travel.

types of mobility aids. The PTRs require them to be familiar with the procedures for securing, carrying and stowing mobility aids, including methods of disassembling, packaging, unpackaging and assembling these aids.

Carriers' employees and contractors who provide physical assistance to persons with disabilities have to

Employees and contractors of carriers required to provide assistance with special equipment or aids provided by carriers for persons with disabilities, such as telephone devices, audio or video equipment, level-change devices and on-board oxygen, have to be trained.





The PTRs require that persons providing transportation-related services have a level of training adequate to the requirements of their functions. The PTRs cover service personnel who may interact with persons with disabilities. The Regulation gives the service provider some flexibility in the scope and nature of the training provided to ensure that the training is consistent with its type of operation. The operator is in the best position to determine the most effective way of providing the requisite training.

The PTRs' description of transportation-related services "includes passenger security screening, baggage handling, vehicle rental, public parking and, in the case of air terminals, all ground transportation from the terminal". So not all employees at a terminal would be covered. Ramp maintenance personnel, firefighters, etc. are not necessarily required to be trained. However people such as the duty managers, information desk personnel and persons in similar positions are required to be trained. The terminal operator is also responsible for ensuring that their contractors have the requisite training.

All personnel required to be trained have to complete their initial training within 60 days after beginning work. They also have to receive periodic refresher training sessions.

These training programs must be made available to the Agency and to the general public. The PTRs provide that: *"Every carrier and terminal operator shall keep available for inspection by the Agency and the general public a copy of its current training program prepared in the form set out in the schedule and containing the information required therein."*

The Agency regularly inspects carriers and terminal operators' records to ensure that they are in compliance with the administrative provisions of these PTRs. The Agency has been doing this monitoring work since 1994, through our field investigation officers stationed in each region of the country. Every effort is made to visit transportation service providers and all terminals covered by the PTRs every 3 to 4 years with hub terminals and large carriers being visited more often.

### **Enforcement**

The Agency's Enforcement Program encourages voluntary compliance with the *Canada*



*Transportation Act*, the Air Transportation Regulations and the PTRs. The program consists of two main elements: a periodic inspection program and a targeted investigation program. Agency offices are located in Moncton, Montreal, Toronto, Winnipeg, Edmonton and Vancouver.

In 2001, the Enforcement Division completed 263 on-site inspections of Canadian-based air carriers and 23 passenger terminal operators.

The Administrative Monetary Penalties (AMPs) program is one of several ways the Agency can enforce

the law; other options include formal reprimands, cease-and-desist orders, licence suspensions or cancellations, and prosecutions. AMPs provide an alternative between administrative sanctions and prosecutions as a means to encourage voluntary compliance with the law.

Since a formal warning is normally the first step in the AMPs process for all but the most serious contraventions, carriers and terminal operators have ample opportunity to take corrective action in order to avoid a monetary penalty. ♦

---

## *A Warm "Nunavutian" Welcome*

*by Chris Stark*

**Travelling north to make a presentation** about persons with disabilities was something new for the Accessible Transportation Program. The opportunity arose after an Agency field investigator went to the Iqaluit airport to review records required to be kept under Personnel Training Regulations (PTRs).

Interest was awakened. A desire to better serve this segment of the travelling public generated an invitation to address the Nunavut Airport Operators First Annual Conference in Iqaluit. Even though only two of the territories' airports are covered by the PTRs, it was felt that all the large and small airport staff would benefit





from information about how to make airport terminals and their services more user-friendly for persons with disabilities.

The presentation emphasized the need for services and amenities that enhanced the travel experience of persons with disabilities such as: entrances that are ramped, doorways that are wide enough to permit passage by persons using wheelchairs, accessible washrooms, TTY service at terminals, tactile signage. The importance of dialogue between service providers and persons with disabilities with respect to transportation related needs was stressed. Customer service and awareness training was highlighted as a critical element of inclusive service for all.

Nunavut — “our land” in the Inuktitut language — has been home to Inuit for millennia and part of Canada for more than a century. Nunavut is the new Canadian territory that came into being on April 1, 1999, with 27,000 residents.



*Chris Stark with his dog Richie and a security officer at the Iqaluit Airport in Nunavut*

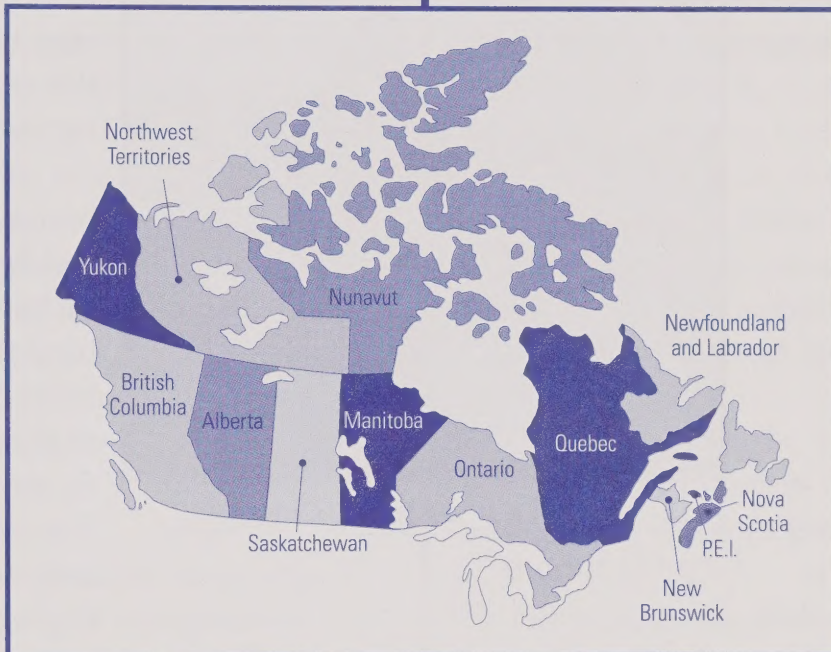
Adventure and eco-tourism is facilitated by the National Parks in the territory. Baffin boasts a number of sanctuaries and parks including the 21,500 square kilometres Auyuittuq National Park accessed from Pangnirtung, on the Cumberland Peninsula, with some of the highest cliff faces in the world. Just 50 kilometres

southeast of Pangnirtung is the Kekerton Historic Park that once served as a major whaling station, built in 1857 by Scottish whalers.



Tourism is a growing source of revenue for the territory. Serving tourists with disabilities takes on added importance when developing a new market. More and more seniors are seeking the northern experience and need accessibility accommodations like ramps and larger print to enhance the quality of the adventure. Careful planning can find out where this infrastructure is available.

The Iqaluit Airport boasts a modern international facility — in fact, its lengthy runway serves as an alternate landing site for the NASA space program. Several airlines offer service to the Baffin communities.



The Iqaluit Airport Manager pointed out that the airport was very functional. The Iqaluit Airport features ramps to the terminal, an accessible unisex wash-room, a

The only practical means for long distance travel in Nunavut is by air. There are no highways outside the communities and no railways. The main air gateways are Iqaluit, Rankin Inlet and Resolute in Nunavut, and also Yellowknife and Inuvik in the Northwest Territories.

TTY sign at the public phone bank for a TTY for public use at the lunch counter and lots of large print signs. In addition, the main area of the terminal is filled with interesting displays of Inuit art past and present and there is an adjacent gift shop.





The Iqualuit hotel where we stayed features ramps to the entrance and an elevator with tactile markings. In general, my guide dog was welcomed everywhere and we visited such stores as the North Mart and several local restaurants. Except for the temperature difference, it was easy to imagine that we were in Mexico when a polite person approached us to sell carvings and prints.

Curb cuts are not an issue as there are no sidewalks. The shoulders of Iqualuit roads are very wide and although a bit bumpy are easy to walk along. In a few days when the snow came they would smooth out. When it

came time to cross the road, cars stopped as we stood at the edge. Walking around town with a guide dog was accompanied by lots of barking by local dogs as we passed by. It was strange to not find any

trees. No lawns here. This sparse vegetation makes the tundra all the more beautiful.



*Chris Stark with his dog Richie enjoying the tundra*

Nunavut offers a unique chance to have an adventure. The hearty spirit of residents makes this a trip to remember.

The warm welcome and hospitality makes the experi-

ence unforgettable. The accessibility amenities make this an option to consider. ♦



## *Focus on Independence: Tips From an Independent Traveller*

*(reprinted with permission from Canadian National Institute for the Blind)*

As the Ontario Division "trouble-shooter" in the operations department, Canadian National Institute for the Blind, Stacey Headey-Komenda travels thousands of kilometres every year by air, train, and bus.

That's quite a feat when you consider that she has less than 20/400 vision. In the past year alone, her travels have taken her to Australia, Grenada, and all over Ontario.

"Don't let your vision stop you from travelling. I get the greatest satisfaction from travelling independently," says Stacey.

The greatest challenges Stacey faces when she travels by air are finding her seat, searching for washrooms, and identifying her luggage at her destination.

Here are some useful suggestions. When buying an airline ticket, inform the agent about your visual impair-

ment and he or she will note it on your ticket. All airlines have a separate check-in counter for people with special needs. Staff will escort passengers directly to their seats. When you check in at the airport, someone will be there to help you. Or simply identify yourself to an airline agent when pre-boarding, and you will be escorted to your seat.

Before she travels, Stacey makes sure that her itinerary is always written out in large print.

On board, she always counts how many seats there are to reach the washrooms and the nearest emergency exits.

At the baggage carousel, Stacey can easily identify her suitcase as it has a huge Canadian flag stuck on it.

"All visually impaired people should know the colour of their luggage to identify it, in case it gets lost," she says. ♦





## *Accessible Transportation Award – Marine Atlantic*

*by Diane Mainville*

The past year was a very busy year for us at the Canadian Transportation Agency.

The Accessible Transportation Directorate monitors, measures and evaluates the industry's compliance with our regulations and codes of practice related to persons with disabilities. Given that all provisions of the air, rail and ferry accessibility codes of practice came into effect as of January 1, 2002, our monitoring exercise in 2002 was especially comprehensive and covered all three modes of transportation.

This exercise required industry participation, which led to an important observation: one industry representative stood out, in both achieving the accessibility goals we promote,

and in setting the example for others – industry leaders who care about easing and improving the transportation experience for those in our society who experience challenges to its travel abilities.

The outstanding example by this industry leader led the Agency to recognize it by presenting an award for outstanding achievement in transportation accessibility.

The inaugural incentive award, aptly named the Accessible Transportation Award, was presented to **Marine Atlantic**, an

interprovincial ferry operator linking Nova Scotia with Newfoundland.

Much can be said about the ways that Marine Atlantic has contributed to improving accessibility in trans-



*Wanda Harbin, Ombudsman  
for Marine Atlantic accepting  
an award from the Agency*



portation over the past few years. We'd like to highlight the ways in which its contribution excelled:

### *Initiative, Effort and Improvement*

Marine Atlantic has its own ombudsman for complaint resolution. It has also formed its own Accessibility Advisory Committee, for which it recruited members of the disability community.

Striving towards the objective of 100% compliance with the Ferry Code, it has gone above and beyond what was requested of it by improving the level of accessibility in its terminal. As well, it hired a consultant to advise them on its particular accessibility issues and to give sensitivity training to its staff.

Some of the improvements to accessibility in Marine Atlantic's ferries include:

- I. Sonic and Visual alarms
- II. Closed-caption TV
- III. Wheelchair ramps
- IV. Lowered counter tops in the dining areas
- V. Wheelchair access to washrooms

### *Dedication and Caring*

Marine Atlantic has demonstrated dedication and caring through an

inclusive and integrated approach to client service, permitting independent access to most on-board services and amenities for persons with disabilities.

In 2000, it prepared and distributed its own Customer Satisfaction Survey, the results of which helped it identify customer concerns specific to its own operations.

### *Cooperation and Participation*

Exemplary in its enthusiastic participation and cooperation, Marine Atlantic co-hosted the launch of the CTA's Ferry Code in 1999, at which it organized a tour of one of its newly refitted ferries.

As well, it contributes as an active and valuable member on the Agency's Accessibility Advisory Committee.

Last but not least, in a recent inspection exercise, Marine Atlantic went out of its way to facilitate and cooperate with Agency staff during the assessment of the level of accessibility of its ferries.

Thank you, Marine Atlantic, for your achievements and leadership in improving accessibility within the federal transportation network! ♦





## *Removing the Static on Lines of Communication between Travel Agents and Air Carriers*

*by Chris Stark*

**Making the arrangements for travel clients to receive services booked is key to success.** The Canadian Transportation Agency continues to work hard to support travel professionals in their efforts to provide quality service to travellers with disabilities.

A recent Agency survey of 1,120 persons with disabilities who travel by air established that 66% of travellers with disabilities book their flights through a travel agent. The survey also revealed that 19% of individual requests related to services for persons with disabilities made at booking were not properly passed on to the carrier personnel.

A letter was sent to all travel agencies and airlines operating in Canada by the Agency so that travel professionals will be aware of some of the

real life problems encountered by travellers with disabilities during trips arranged for them by the travel industry. Identifying these difficulties is an important first step towards eliminating the obstacles being encountered during the trip. A lot of the problems encountered by travellers with disabilities arise as the result of a lack of clear communication at the level of the travel agency and the air carrier. The letter sets out suggestions to improve the dialogue between persons with disabilities and travel agencies and airlines' reservation staff, to help meet their travel-related needs.

Appended to the letter was the Agency's "Reservation Check-List – Air Travel", which provides travel agents with an easy-to-use guide for assessing and documenting the additional needs of all customers.



The Check-List sets out some 60 possible disability-related services or accommodations identified under 20 themes, all of which are concisely presented on two pages. The Check-List includes space to indicate the date the request for services was made to the booking agent, the date the booking agent notified the carrier of the request and the date the carrier confirmed with the booking agent that the services would be provided to the traveller with a disability. Items covered by the Check-List include: travel-related information, accessible seating, advance notice, arrival and departure services, on-board aircraft services, service animals, use of personal wheelchairs during the journey and the carriage of mobility and technical aids.



In the summer of 2001, the Agency first distributed the Checklist to all Canadian travel agencies and airlines operating in Canada for use by their reservation staff as a tool for ensuring that the travel related needs of persons with disabilities are met. Its use is not mandatory; however,

feedback was very positive. Many callers thanked the Agency for developing such a useful tool.

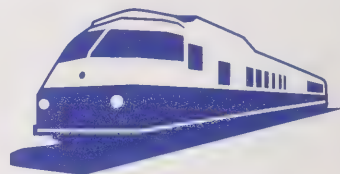
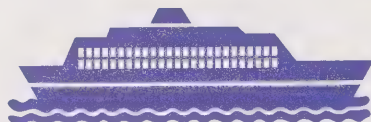
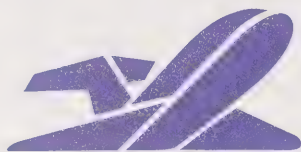
The Checklist and the letter are available on the Agency's web site at [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca), or by contacting the Agency at the coordinates in this newsletter. ♦





## *Equipment Accessibility: How Industry is Doing*

by Diane Mainville



### **The Accessible Transportation**

**Directorate monitors,** measures and evaluates the industry's compliance with Agency regulations and codes of practice related to persons with disabilities. Monitoring activities include conducting surveys, reviewing transportation service providers' training records, and site visits.

The Agency has currently issued three codes of practice (Air, Rail and Ferry). The codes provide for the Agency to conduct periodic monitoring of industry compliance. In 2001 and 2002, the Agency conducted industry surveys to assess carriers' progress in implementing the provisions in the codes. These surveys collected information on the accessibility features present when each code was released (benchmark data) and those present on the date the code entered into effect (implementation data). Full

participation (a 100% response rate) was obtained from all carriers for all three surveys.

### ***Rail Code Monitoring***

The Rail Code was released in February 1998 and came into effect on April 1, 2001. A monitoring questionnaire was distributed to all rail carriers covered by the Rail Code in autumn 2001 to collect both benchmark and implementation data.

In the first rail industry monitoring survey, more than two-thirds (66%) of the accessibility criteria that were applicable for passenger rail cars had a level of medium, high or full compliance, and the other third had low or non-compliant rates.

The criteria in the Rail Code with a high level of compliance related to signage, lighting, stairs, floor surfaces and handrails and grab bars. The



criteria with the lowest levels of compliance related to wheelchair-accessible sleeping cars, movable armrests and identification of call buttons in accessible washrooms.

Between 1998 when the Rail Code was released, and 2001 when it was implemented, the level of compliance remained stable. Thirteen per cent of the criteria showed improvements and only four per cent showed a decline.

### *Ferry Code Monitoring*

The Ferry Code was released in June 1999 and came into effect on January 1, 2002. A monitoring questionnaire was distributed to all ferry operators covered by the Ferry Code in the winter of 2002 to collect both benchmark and implementation data.

In the 2002 survey of ferry operators, more than half (57%) of the applicable accessibility criteria in the Ferry Code had full compliance, 29 per cent had high compliance, 11 per cent had medium compliance and only three per cent had low or no compliance. Between 1999 and 2002, 43 per cent of ferry accessibility criteria showed improved compliance ratings while 18 per cent declined.

The greatest improvements in Ferry Code criteria were related to signage, lighting, stairways, handrails and wheelchairs provided by operators. The criteria with the lowest levels of compliance included supplemental passenger briefing cards, identification of accessible seats in passenger lounges, tactile markers for call buttons and thermostats in accessible cabins.

### *Air Code Monitoring*

The Air Code was released in January 1997. Most of the provisions in the Air Code came into effect on January 1, 1999. The washroom provisions came into effect on January 1, 2002.

The Agency conducted a survey to collect benchmark data in 1997 and implementation data in 1999. During the winter of 2002, a monitoring questionnaire was again distributed to all air carriers covered by the Air Code to collect follow-up data.

For the 2002 Air Code survey, more than one third (37%) of the accessibility criteria had full compliance, 40 per cent had high compliance, 13 per cent had medium compliance and 10 per cent had low compliance.





The criteria in the Air Code with a high level of compliance include signage, lighting, handrails, floor surfaces and supplemental passenger briefing cards. The criteria with the lowest levels of compliance are tactile row markers and signs.

### *Overall Results*

The results of the 2002 industry surveys are encouraging. Most of the criteria are at a level of full or high compliance in all three modes and only a few are at a level of low or non-compliance.

Generally, the criteria with a low rate of compliance included colour contrasting and tactile identification of equipment and accessories, such as signs and markers for call buttons. On average, carriers showed improvement in the identification of accessible washrooms, tactile markers on accessories in accessible washrooms, and emergency window exits.

Copies of the monitoring reports are available from the Agency.

While the results of the industry surveys are positive, the Agency encourages transportation service providers to continue to make efforts to improve the overall level of accessi-

bility of their fleet. Carriers should regularly assess themselves against the requirements of the codes, remembering that all new equipment should meet or exceed the codes' accessibility criteria.

The Agency will continue to conduct periodic surveys to measure and report on improvements in accessibility.

### *Visits by Agency Field Investigators*

The Agency has Field Investigators who visit transportation service providers and terminal operators across Canada to verify actual training records. In 2002, these same investigators started to confirm information submitted by carriers covered by the various Agency codes of practice. Carriers report in writing on their measures to meet the requirements of the codes of practice. This self-reporting of compliance is then verified through actual on-site comparison of the paper reports submitted to the Agency.

To date, investigators' visits have been beneficial and were very well received by carriers. In a few of the cases, these visits accelerated implementation of some accessibility features where the Agency provided



carriers with information and guidance on how to implement them. This personal contact helps to impress on industry the importance of aware-

ness and vigilance when it comes to professional service for customers with disabilities. ♦

---

## WEB RESOURCES

### *Travel @ Home and Abroad*

[www.passages.gc.ca](http://www.passages.gc.ca)

This site covers topics such as: Travel in Canada, Travel Abroad, and Living Abroad.

### *Department for Transport, Mobility and Inclusion*

[www.mobility-unit.dft.gov.uk](http://www.mobility-unit.dft.gov.uk)

This site has information from the Department of Transport, Mobility and Inclusion, Britain on policies and provisions for public transport users, pedestrians and motorists that are acceptable, accessible, available and affordable (exclusively in English).

### *Canadian Air Transport Security Authority*

[www.catsa.gc.ca](http://www.catsa.gc.ca)

The Canadian Air Transport Security Authority is responsible for several key security initiatives, including:

- pre-board screening of passengers and their belongings;
- training and certification of screening officers;
- all security equipment at airports;
- purchase, deployment, maintenance and operation of explosives detection systems.

More details of the above are found on their site.

[www.handicaps.ca](http://www.handicaps.ca)

This site offers easy access to information about programs and services





for persons with disabilities on subjects such as accessibility, education, tax, rights, accommodation, employment, and health (exclusively in French).

#### *Toronto Tourism*

[www.torontotourism.com/  
what\\_see\\_do/special-accessible.asp](http://www.torontotourism.com/what_see_do/special-accessible.asp)

Toronto with Ease is an annual publication which includes everything you need to know to make your trip to Toronto an enjoyable, memorable and accessible one (exclusively in English).

#### *Mapping for the Visually Impaired*

[www.tactile.nrcan.gc.ca/page.  
cgi?url=index\\_e.html](http://www.tactile.nrcan.gc.ca/page.cgi?url=index_e.html)

This site provides maps and information on:

**Maps for Education:** tactile maps showing the general geography of Canada, including thematic maps and the Tactile Atlas of Canada

**Maps for Mobility:** sample maps to download and print and procedures to make mobility training maps, to help visually impaired persons be more mobile

**Maps for Transportation and Tourism:** sample maps to download and print and procedures to make maps to help visually impaired persons visiting travel destinations in Canada

## HOW TO CONTACT US

Accessible Transportation Directorate  
Canadian Transportation Agency  
Ottawa, Ontario K1A 0N9

**Voice:** (819) 997-6828

**1-888-222-2592**

**(Canada only)**

**TTY:** (819) 953-9705

**1-800-669-5575**

**Fax:** (819) 953-6019

**Internet:** [www.cta.gc.ca](http://www.cta.gc.ca)



[www.handicaps.ca](http://www.handicaps.ca)

Ce site offre un accès facile à l'information sur les programmes et les services aux personnes ayant une déficience dans les domaines de l'accès-bilité, l'éducation, l'impôt, les droits, le logement, l'emploi, la santé (site exclusivement français).

#### *Toronto Tourism*

[www.torontotourism.com/what\\_see\\_do/special-accessible.asp](http://www.torontotourism.com/what_see_do/special-accessible.asp)

Toronto with Ease est une publication annuelle sur tout ce qu'il vous faut savoir pour faire de votre séjour à Toronto une expérience plaisante, mémorable et accessible (site exclusivement anglais).

#### *Cartographie pour les personnes ayant une déficience visuelle*

[www.tactile.nrcan.gc.ca/page.cgi?url=index\\_f.html](http://www.tactile.nrcan.gc.ca/page.cgi?url=index_f.html)

## COMMENT COMMUNIQUER AVEC NOUS

Direction des transports accessibles  
Office des transports du Canada  
Ottawa (Ontario) K1A 0N9

ATS:

1-800-669-5575

Télécopieur: (819) 953-6019

Internet:

[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

Voix:

(819) 997-6828

1-888-222-2592

(Canada seulement)

(819) 953-9705

ATS:

1-800-669-5575

Télécopieur: (819) 953-6019

Internet:

[www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca)

Le site fournit des cartes et de

l'information sur :

**Les cartes éducatives :** des cartes tactiles montrant la géographie générale du Canada, y compris des cartes thématiques et l'Atlas tactile du Canada

**Les cartes pour la mobilité :** des cartes-échantillons à télécharger et à imprimer et des procédures pour préparer des cartes de formation en mobilité, pour aider les personnes ayant une déficience visuelle à obtenir une plus grande autonomie de déplacement

**Les cartes pour le transport et le tourisme :** des cartes-échantillons à télécharger et à imprimer et des procédures pour préparer des cartes afin d'aider les personnes ayant une déficience visuelle qui visitent des destinations populaires au Canada



En 2002, ces mêmes enquêteurs confirmaient l'information que les transporteurs auxquels les codes de pratiques de l'Office s'appliquent avaient fournie par écrit sur les mesures qu'ils avaient prises afin de s'y conformer. Ces autovérifications de la conformité soumises à l'Office par écrit sont ensuite vérifiées sur place.

À ce jour, les visites ont porté fruits et ont été bien accueillies par les trans-

porteurs. Dans quelques cas, elles ont permis d'accélérer la mise en œuvre de certaines caractéristiques d'accessibilité du fait que l'Office avait pu offrir aux transporteurs de l'information et des conseils sur la façon de procéder. Le contact personnel permet de souligner à l'industrie l'importance de faire preuve de sensibilité et de vigilance lorsqu'il s'agit de fournir des services professionnels aux clients ayant une déficience. ♦

## RESSOURCES SUR INTERNET

*Voyages @ l'étranger et au Canada*

[www.passages.gc.ca](http://www.passages.gc.ca)

Ce site traite de sujets tels que : les voyages au Canada et à l'étranger, et vivre à l'étranger.

*Department for Transport, Mobility*

*and Inclusion*

[www.mobility-unit.dft.gov.uk](http://www.mobility-unit.dft.gov.uk)

Ce site offre de l'information fournie par le Department for Transport, Mobility and Inclusion d'Angleterre sur les politiques et les dispositions relatives aux usagers des transports en commun, aux piétons et aux automobilistes qui sont acceptables, accessibles, disponibles et abordables (site uniquement en anglais).

*du transport aérien*

[www.catsa.gc.ca](http://www.catsa.gc.ca)

L'Administration canadienne de la sûreté du transport aérien est responsable de plusieurs initiatives de sûreté clés, dont :

- le contrôle de la sûreté au préembarquement des passagers et de leurs effets;
- la formation et la certification des agents de contrôle;
- tout l'équipement de sûreté aux aéroports;
- l'achat, le déploiement, l'entretien et l'exploitation de systèmes de détection des explosifs.

On peut obtenir de plus amples renseignements sur le site même.



Selon le sondage de 2002, le taux de conformité à l'égard de plus d'un tiers 37 pour cent des critères d'accessibilité avaient été respectés intégralement. Le taux était élevé à l'égard de 40 pour cent des critères, moyen à l'égard de 13 pour cent de ceux-ci et faible à l'égard de 10 pour cent des critères.

Les critères du code aérien pour lesquels le taux était élevé avaient trait à la signalisation, à l'éclairage, aux mains courantes, aux surfaces des planchers et aux cartes supplémentaires d'information pour les passagers. Les critères pour lesquels le taux de conformité était le plus bas avaient trait aux indicateurs tactiles de rangées et à la signalisation.

### Résultats généraux

Les résultats de ces sondages menés auprès de l'industrie en 2002 sont encourageants. Le taux de conformité dans les trois modes de transport est soit total ou très élevé. Il est faible, voire inexistant, à l'égard de quelques critères seulement.

De façon générale, les critères ayant un faible taux de conformité ont trait aux couleurs contrastantes et à l'identification tactile de l'équipement et des accessoires, par exemple la signalisation et les boutons d'appel. En

moyenne, les transporteurs ont fait des progrès pour ce qui est de l'identification des toilettes accessibles, des indicateurs tactiles sur les accessoires dans les toilettes et des fenêtrages servant d'issues de secours. On peut obtenir des copies des rapports de suivi en s'adressant à l'Office.

Bien que les résultats soient positifs, l'Office encourage les fournisseurs de services de transport à poursuivre leurs efforts en vue d'améliorer de façon générale le niveau d'accessibilité de leurs flottes et parcs respectifs. Les transporteurs devraient s'autoévaluer régulièrement par rapport aux exigences des codes, en tenant compte du fait que tout nouvel équipement devrait répondre aux critères des codes, voire les excéder.

L'Office effectuera d'autres sondages de façon sporadique afin de constater les améliorations au chapitre de l'accessibilité et d'en faire rapport.

### Inspections effectuées par les enquêteurs régionaux de l'Office

Les enquêteurs régionaux de l'Office rendent visite aux fournisseurs de services de transport et aux exploitants de gares partout au Canada pour vérifier leurs dossiers de formation réelle.



conformité s'est accru relativement à 43 pour cent des critères d'accessibilité aux traversiers, mais il a baissé à l'égard de 18 pour cent des critères.

Les plus importantes améliorations que l'on a constatées relativement aux critères de ce code avaient trait à la signalisation, à l'éclairage, aux escaliers, aux mains courantes et aux fauteuils roulants fournis par les exploitants. Le taux de conformité le plus bas avait trait aux cartes supplémentaires d'information pour les passagers, à l'identification des places accessibles dans les salons à passagers, aux indicateurs tactiles des boutons d'appel et aux thermostats dans les cabines accessibles.

### *Code aérien*

Le code aérien a été lancé en janvier 1997. La plupart des dispositions de celui-ci sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 1999. Pour ce qui est des toilettes, la prise d'effet était le 1<sup>er</sup> janvier 2002.

L'Office a mené des sondages afin de recueillir des données repères et de mise en œuvre en 1997 et 1999 respectivement. À l'hiver de 2002, un questionnaire fut une fois de plus envoyé à tous les transporteurs visés par le code afin de recueillir des données supplémentaires.

l'éclairage, les escaliers, les surfaces des planchers, les mains courantes et les barres d'appui. Les critères pour lesquels le taux de conformité était faible avaient trait aux voitures accessibles en fauteuil roulant, aux accoudoirs mobiles et à l'identification des boutons d'appel dans les toilettes accessibles.

Entre 1998, année du lancement du code ferroviaire, et 2001, année de sa mise en œuvre, le taux de conformité est demeuré stable. On a constaté des améliorations relativement à 13 pour cent des critères, mais un déclin pour ce qui est de 4 pour cent de ceux-ci.

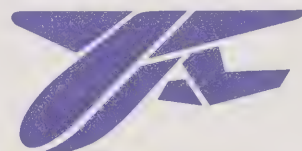
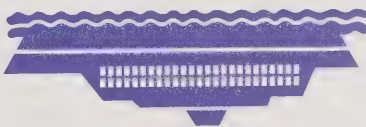
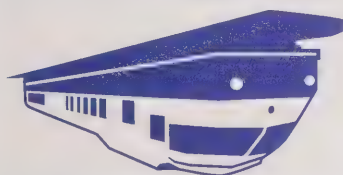
### *Code maritime*

Le code maritime a été lancé en juin 1999 et a pris effet le 1<sup>er</sup> janvier 2002. Un questionnaire a été distribué à tous les exploitants de traversiers visés par le code à l'hiver de 2002 dans le but de recueillir des données repères et de mise en œuvre.

Selon ce sondage, plus de la moitié 57 pour cent des critères d'accessibilité applicables du code maritime avaient été respectés intégralement. Par ailleurs, le taux de conformité était élevé relativement à 29 pour cent des critères, moyen relativement à 11 pour cent de ceux-ci, et peu élevé, voir inexistant, à l'égard de 3 pour cent des critères. Entre 1999 et 2002, le taux de

# Accessibilité de l'équipement : Les progrès de l'industrie

par Diane Mainville



**La Direction des transports accessibles assure le suivi auprès de l'industrie afin de déterminer dans quelle mesure elle se conforme à la réglementation et aux codes de pratiques que l'Office a adoptés à l'égard des personnes ayant une déficience. Les activités à cette fin comprennent des sondages, la vérification des dossiers de formation que les fournisseurs de services de transport conservent, et des inspections sur place.**

À l'heure actuelle, trois codes de pratiques sont en vigueur (aérien, ferroviaire et maritime). Aux termes de ces codes, l'Office doit assurer un suivi périodique du taux de conformité au sein de l'industrie. En 2001 et 2002, l'Office a mené des sondages pour évaluer les progrès réalisés relativement à la mise en œuvre des dispositions des codes. Ainsi, on a pu recueillir de l'information sur les caractéristiques d'accessibilité qui existaient déjà lorsque chaque code fut lancé (données

repères) et celles qui étaient en place à la date de leur prise d'effet (données de mise en œuvre). Tous les transporteurs (un taux de réponse de 100 pour cent) ont pris part aux trois sondages.

## Code ferroviaire

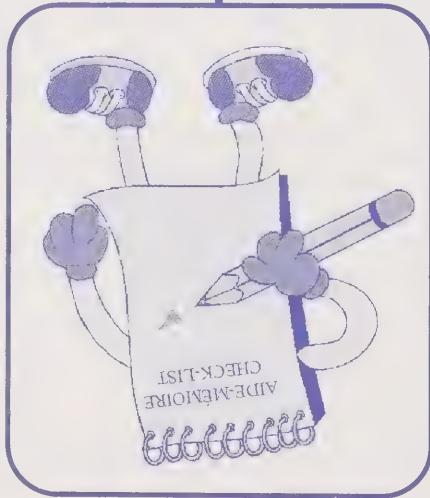
Le code ferroviaire a été lancé en février 1998 et a pris effet le 1<sup>er</sup> avril 2001. Tous les chemins de fer visés ont reçu un questionnaire à l'automne 2001 dans le but de recueillir des données repères et de mise en œuvre.

Le premier sondage de l'industrie ferroviaire révèle que le taux de conformité à l'égard de plus des deux tiers 66 pour cent des caractéristiques d'accessibilité applicables aux voitures à passagers était moyen, élevé ou total. Par ailleurs, il était faible, voire inexistant, à l'égard de l'autre tiers.

Les critères du code ferroviaire pour lesquels le taux de conformité était élevé portaient sur la signalisation,



porter a confirmé que les services seraient offerts. L'aide-mémoire comprend, par exemple, l'information sur le voyage, les places accessibles, les préavis, les services à l'arrivée et au départ, les services à bord de l'aéronef, les animaux aidants, l'utilisation des fauteuils roulants personnels pendant le voyage et le transport des aides à la mobilité et des aides techniques.



Au cours de l'été 2001, l'Office avait transmis pour la première fois l'aide-mémoire à tous les agents de voyages et toutes les lignes aériennes exerçant des activités au Canada à l'intention de leurs préposés aux réservations. Son utilisation est facultative. La rétroaction, cependant, a été très positive. Plusieurs personnes ont félicité l'Office pour avoir conçu cet outil utile.

L'aide-mémoire ainsi que la lettre sont disponibles sur le site Internet de l'Office à [www.otc.gc.ca](http://www.otc.gc.ca). On peut également l'obtenir en communiquant avec l'Office aux coordonnées fournies dans le présent bulletin. ♦

voyagent. De nombreux problèmes résultent d'un manque de communication entre l'agent de voyages et le transporteur. La lettre présentera des suggestions visant à améliorer la communication entre les personnes ayant une déficience, les agents de voyages et les préposés aux réservations des transporteurs aériens, le tout dans le but de pouvoir répondre à leurs besoins lors d'un voyage.

L'aide-mémoire pour les réservations – transport aérien a été annexé à la lettre. Il s'agit d'une feuille de vérification facile à utiliser qui a été conçue par l'Office à l'intention des agents de voyages pour déterminer les besoins additionnels que leurs clients pourraient avoir et les consigner. On y énumère quelque 60 services liés aux déficiences possibles, regroupés sous 20 catégories, le tout présenté avec concision sur deux pages. L'aide-mémoire prévoit un espace pour indiquer la date à laquelle la demande a été faite auprès de l'agent de réservation, la date à laquelle le transporteur a été avisé et la date à laquelle le trans-



De plus, Marine Atlantique contribue en tant que membre actif et important du Comité consultatif d'accessibilité de l'Office.

Finalement, lors d'une vérification récente, Marine Atlantique a fait des pieds et des mains pour faciliter la

tâche du personnel de l'Office et coopérer avec lui pour vérifier le niveau d'accessibilité des traversiers. Félicitations à Marine Atlantique pour ses réussites et son leadership en vue d'améliorer l'accessibilité du réseau fédéral des transports. ♦

## *Améliorons la communication entre les agents de voyages et les transporteurs aériens*

*par Chris Stark*

**Pour les professionnels du domaine du tourisme**, la clé du succès consiste à prendre des arrangements afin que leurs clients, entre autres les voyageurs, reçoivent les services dont ils ont besoin. L'Office des transports du Canada poursuit ses efforts à l'appui de ceux-ci pour qu'ils assurent des services de qualité aux voyageurs ayant une déficience.

Selon un récent sondage de l'Office mené auprès de 1 120 personnes ayant une déficience qui voyagent par avion, 66 pour cent des voyageurs réservent leurs vols par l'entremise d'un agent de voyages. De plus, le sondage indique que 19 pour cent

des demandes individuelles faites au moment de la réservation pour ou par des personnes ayant une déficience n'avaient pas été transmises correctement au personnel des transporteurs. L'Office a adressé une lettre à tous les agents de voyages et les lignes aériennes en activité au Canada afin de sensibiliser les professionnels du tourisme à des problèmes vécus par des voyageurs ayant une déficience lors de déplacements qui avaient été organisés par l'industrie. L'identification de ces difficultés constitue une première étape importante en vue d'éliminer les obstacles auxquels ces personnes sont confrontées lorsqu'elles



Parmi les améliorations qui ont été apportées aux traversiers de Marine Atlantique au chapitre de l'accessibilité, notons les suivantes :

S'efforçant d'atteindre l'objectif de pleine conformité avec le code de pratiques maritime, Marine Atlantique s'est surpassé et est allé au-delà des exigences en améliorant le niveau d'accessibilité à ses gares. De plus, il a fait appel aux services d'un consultant pour obtenir des conseils sur les questions d'accessibilité qui le concernaient tout particulièrement et pour que son personnel reçoive une formation sur la sensibilité.

Marine Atlantique a son propre protecteur du citoyen chargé de régler les plaintes. Il a également formé un comité consultatif d'accessibilité auquel des membres de la communauté des personnes ayant une déficience ont été invités à siéger.

#### *Initiative, effort et améliorations*

On pourrait en dire long sur la contribution de Marine Atlantique en vue d'améliorer l'accessibilité des transports au cours des dernières années. Voici donc les faits saillants de la contribution remarquable de ce transporteur.

#### *Coopération et participation*

Manifestant un enthousiasme exemplaire au chapitre de la participation et de la coopération, Marine Atlantique était hôte conjoint lors du lancement du code maritime de l'Office en 1999. Il en avait également profité pour organiser une visite d'un de ses traversiers qui venait tout juste d'être réaménagé.

#### *Dévouement et attention*

Marine Atlantique a fait preuve de dévouement et d'attention en adoptant une démarche inclusive et intégrant à l'égard des services aux clients. Ainsi, les personnes ayant une déficience peuvent être autonomes et avoir accès à la plupart des services et des commodités à bord des navires. En 2000, Marine Atlantique a mené un sondage sur la satisfaction des clients et les résultats lui ont permis d'identifier les préoccupations au sujet de ses propres activités.

- I. alarmes sonores et visuelles;
- II. sous-titrage des moniteurs;
- III. rampes d'accès pour fauteuils roulants;
- IV. comptoirs plus bas dans les cafétérias;
- V. accès aux toilettes en fauteuil roulant.



## Prix d'excellence en transports accessibles décerné à Marine Atlantique

par Diane Mainville

L'année dernière fut des plus mouvementées pour l'Office des transports du Canada.

La Direction des transports accessibles assure le suivi auprès de l'industrie afin de déterminer dans quelle mesure elle se conforme à la réglementation et aux codes de pratiques que l'Office a adoptés à l'égard des personnes ayant une déficience. Puisque toutes les dispositions des codes de pratiques de l'Office relatifs aux transports aérien, ferroviaire et maritime sont entrées en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2002, le suivi effectué au cours de l'année fut exhaustif, car il englobait les trois modes de transport.

Cette activité nécessitait la participation de l'industrie, ce qui a permis de faire une constatation importante : un des intervenants de l'industrie



*Wanda Harbin, médiatrice pour Marine Atlantique, recevant un prix de reconnaissance de l'Office*

s'était surtout distingué, tant dans l'atteinte des objectifs d'accessibilité que nous visons, mais également en donnant l'exemple aux autres, tous des chefs de l'industrie qui ont à cœur l'amélioration et la simplification de l'expérience de voyage des personnes pour qui les déplacements constituent un défi.

Ainsi, l'Office tenait à reconnaître ce « modèle » de l'industrie en matière d'accessibilité des transports en lui remettant un prix d'excellence.

Ce prix à l'initiative, qui porte le juste titre de Prix d'excellence en transports accessibles, a été remis pour la première fois à **Marine Atlantique**, un exploitant de traversiers inter-provinciaux reliant la Nouvelle-Écosse et Terre-Neuve.



## Focus sur l'autonomie : Lorsque vous voyagez seul

(réimpression autorisée par L'Institut national canadien pour les aveugles)

À titre d'« experte » du service d'exploitation, l'Institut national canadien pour les aveugles, Stacey Headey-Komenda parcourt chaque année des milliers de kilomètres en avion, en train ou en autocar.

Voilà tout un exploit, car Mme Headey-Komenda ne possède qu'une vision de 20/400. Au cours de la dernière année, elle s'est rendue en Australie, à la Grenade et a parcouru l'Ontario d'est en ouest.

« Ne laissez pas votre déficience visuelle vous empêcher de voyager. Je ressens une satisfaction toute particulière lorsque je voyage seule », déclare Mme Headey-Komenda.

Lorsqu'elle voyage en avion, ses plus importants défis sont de trouver son siège, de se rendre aux toilettes et de récupérer ses bagages.

Voici quelques suggestions fort utiles. Lorsque vous achetez votre billet d'avion, dites à l'agent de voyages que

vous êtes handicapé visuel afin qu'il s'inscrive sur votre billet. Les compagnies aériennes mettent à la disposition des personnes ayant des besoins particuliers un comptoir d'enregistrement distinct. Un employé vous escortera alors jusqu'à votre siège. Lorsque vous arrivez à l'aéroport, quelqu'un sera également là pour vous aider. Vous pouvez aussi vous identifier lors du préembarquement, et l'on vous escortera.

Avant de voyager, Mme Headey-Komenda s'assure d'avoir en main un itinéraire précis écrit en gros caractères.

À bord, elle compte le nombre de rangées de sièges qui la sépare des toilettes et des sorties d'urgence les plus proches.

« Au carrousel de bagages, elle trouve facilement les siens, car elle y a collé de très gros drappeaux » ♦



L'aéroport de Iqaluit se veut moderne et international. En fait, sa longue piste sert parfois de piste de décollage pour la NASA. Plusieurs lignes aériennes assurent le service à destination des communautés de Baffin.

Le directeur de l'aéroport de Iqaluit

a souligné que cette installation est très fonctionnelle. On y trouve des rampes d'accès à la gare, une toilette accessible mixte, une indication au groupe de téléphones publics qu'un ATS est disponible au casse-croûte et plusieurs panneaux en gros caractères. De plus, l'aire principale de la gare présente de nombreux exemples d'art inuit d'hier et d'aujourd'hui et il y a également une boutique de souvenirs.

L'hôtel de Iqaluit où nous étions hébergés dispose de rampes d'accès à l'entrée et d'indicateurs tactiles à l'ascenseur. En général, mon chien-guide fut bien accueilli partout, même dans les magasins comme North Mart et plusieurs restaurants. Si ce n'était de la température, nous aurions facilement



*Chris Stark et son chien Richie dans la toundra*

des gravures.

Les bateaux de trottoirs ne posent pas problème, car il n'y a pas de trottoirs! Les accotements des rues de

Iqaluit sont très larges et, quoique

quelque peu bosselés, on peut facilement s'y promener. De toute façon, avec la première neige, tout rentrait dans l'ordre. Lorsque nous voulions traverser la rue, les voitures s'immobilisaient pour nous laisser passer. Évidemment, la présence d'abolements des chiens locaux. Quelle étrange sensation de ne pas trouver d'arbres ou de pelouse... c'est cette végétation clairsemée qui fait la beauté de la toundra.

Le Nunavut offre une occasion

unique de partir à l'aventure. La force de caractère des habitants, l'accueil et l'hospitalité chaleureux ont fait de ce voyage une expérience inoubliable. Puisqu'on y offre des services accessibles, pourquoi pas? ♦



territoire. Ainsi, lorsqu'on s'ouvre de nouveaux débouchés, le fait de pouvoir servir les touristes ayant une déficience revêt donc plus d'importance. De plus

en plus d'ânés sou-haïtent vivre l'expérience du Grand Nord. Aussi faut-il que les installations et les services soient accessibles – par exemple par l'ajout de rampes d'accès et d'écriteaux

en gros caractères – pour leur permettre de vivre une aventure agréable. En planifiant avec soin, on peut se renseigner pour savoir où trouver cette infrastructure.

L'avion constitue le seul moyen pratique de parcourir les vastes étendues du Nunavut. Les routes sont inexistantes, sauf dans les communautés. Il n'y a pas non plus de chemin de fer et les principaux points d'accès aérien sont à Iqaluit, Rankin Inlet et Resolute au Nunavut, ainsi qu'à Yellowknife et Inuvik dans les Territoires du Nord-Ouest.



Le Nunavut – « notre terre » en inuktitut – est depuis des millénaires le berceau des Inuits et fait partie du Canada depuis plus d'un siècle.

Il a été constitué en un nouveau territoire canadien le 1<sup>er</sup> avril 1999 et compte 27 000 âmes. Les parcs nationaux du territoire offrent l'occasion de partir à l'aventure et de faire de l'écotourisme. L'île de Baffin compte plusieurs sanctuaires et parcs, y compris le parc national Auyuittuq qui s'étend sur 21 500 kilomètres carrés. On y accède par Pangnirtung, sur la péninsule Cumberland. On peut y voir parmi les plus hautes falaises au monde. À quelque 50 kilomètres au sud-est de Pangnirtung se trouve le parc historique de Kekerton ayant jadis servi d'important poste baleinier, construit en 1857 par des chasseurs de baleines venus d'Écosse.

Le tourisme constitue de plus en plus une source de revenu pour le

## Un accueil chaleureux au Nunavut

par Chris Stark

Il s'agissait pour le Programme d'accessibilité des transports d'une première que de se rendre dans le Grand Nord pour faire une présentation sur les personnes ayant une déficience. L'occasion s'est présentée à la suite de la visite d'un enquêteur régional de l'Office à l'aéroport de Iqaluit pour vérifier les dossiers qui doivent être conservés en vertu du Règlement sur la formation du personnel (RFP).

Désireux d'en savoir davantage et de mieux servir cette catégorie de voyageurs, les organisateurs de la première conférence annuelle des exploitants d'aéroports du Nunavut à Iqaluit ont lancé l'invitation. Bien que le RFP ne s'applique qu'à deux aéroports des territoires, tous étaient d'avis que le personnel tant des petits que des gros aéroports saurait profiter de cette information sur la façon de rendre les aéroports et les services connexes

*Chris Stark et son chien Richie en compagnie d'un gardien de sécurité à l'aéroport de Iqaluit à Nunavut*



plus conviviaux pour les personnes ayant une déficience. La présentation portait surtout sur la nécessité d'offrir des services et des installations pouvant améliorer l'expérience de voyage des personnes ayant une déficience, notamment : des rampes d'accès, des entrées de portes assez larges pour permettre aux personnes en fauteuil roulant d'y passer, des toilettes accessibles, des ATS dans les gares et une signalisation tactile. On a également souligné l'importance du dialogue entre les fournisseurs de services et les personnes ayant une déficience au sujet de leurs besoins lorsqu'elles voyagent. De plus, la présentation mettait l'accent sur le service à la clientèle et la formation sur la sensibilité comme étant des éléments essentiels d'un service inclusif pour tous.



ports aériens et le RFP. Le programme consiste en deux principaux éléments : un programme d'inspections périodiques et un programme d'investigations ciblées. L'Office a des bureaux à Moncton, Montréal, Toronto, Winnipeg, Edmonton et Vancouver. En 2001, la Division de l'application de la loi a effectué 263 inspections de transporteurs aériens situés au Canada et de 23 exploitants d'aéroports de passagers.

Le programme de sanctions administratives pécuniaires (SAP) est un des nombreux outils d'application de la loi dont l'Office fait usage; d'autres options incluent : réprimandes formelles, ordonnances d'interdiction, suspensions ou révocations de licences, et poursuites. Le programme de SAP fournit une solution de rechange aux sanctions administratives et aux poursuites afin d'encourager l'observation volontaire de la loi.

Puisqu'une réprimande formelle est normalement la première étape du processus de SAP dans la plupart des cas sauf dans les situations de contre-ventions sérieuses, les transporteurs et les exploitants de terminaux ont amplement l'occasion de prendre des mesures correctives afin d'éviter une sanction pécuniaire. ♦

Il doit aussi recevoir une formation après avoir commencé à travailler. Ces programmes de formation doivent être mis à la disposition de l'Office et du grand public. Le RFP prévoit que : « Le transporteur et l'exploitant de terminal doivent consulter, pour consultation par l'Office et le grand public, un exemplaire de leur programme de formation préparé selon les exigences de forme et de contenu prévues à l'annexe. »

L'Office conduit des inspections régulières des dossiers de transporteurs et des exploitants de terminaux afin de s'assurer de leur conformité avec les dispositions administratives du RFP. L'Office se charge de ce travail de surveillance depuis 1994 par l'entremise des enquêteurs régionaux en poste partout au pays. Ceux-ci s'emploient activement à visiter les transporteurs et les terminaux régis par le RFP tous les trois ou quatre ans, et les terminaux des gros centres et les transporteurs d'importance plus fréquemment.

### Application

Le programme d'application de la loi de l'Office encourage la conformité volontaire avec la Loi sur les transports au Canada, le Règlement sur les trans-



Les transporteurs doivent aussi s'assurer que leur personnel et leurs agents contractuels reçoivent la formation nécessaire à la maintenance de différents types de moyens de déplacement. Ils sont tenus par le RFP d'être familiers avec les procédures de transport, de mise en place et d'arrimage des moyens de déplacement, incluant les méthodes de démontage, d'emballage, de déballage et d'assemblage de ces appareils d'aide à la mobilité.

Le personnel et les agents contractuels qui doivent porter assistance dans le cas d'équipement spécial ou d'aide fournis par les transporteurs aux personnes ayant une déficience, comme par exemple des dispositifs téléphoniques, de l'équipement audiovisuel, des dispositifs de changement de niveau et de l'oxygène à bord de l'aéronef, doivent avoir eu la formation requise.

Le RFP exige que les personnes qui doivent fournir des services liés aux transports reçoivent un niveau de formation adéquat pour s'acquitter de leurs tâches. Le Règlement couvre le personnel de service qui pourrait interagir avec des personnes ayant une déficience. Il donne également au fournisseur de services une certaine

souplesse pour ce qui est de l'étendue et de la nature de la formation fournie afin d'assurer que la formation soit adéquate pour la nature des activités. L'exploitant est la personne la mieux qualifiée pouvant déterminer la méthode la plus efficace de fournir la formation requise.

Le RFP décrit les services liés au transport comme suit : « Sont compris parmi les services liés au transport le contrôle de sécurité des passagers, la maintenance des bagages, la location de véhicules, le stationnement public et, dans le cas des aéroports, le transport de surface à partir de l'aéroport ». Il en découle donc que tout le personnel d'un terminal n'est pas assujéti au RFP. Le personnel d'entretien des rampes d'accès, les pompiers etc., ne doivent pas nécessairement être formés. Cependant, des personnes telles que le directeur de service, le personnel du comptoir de renseignements et les personnes tenant des postes semblables doivent être formées. L'exploitant de terminal est aussi tenu de s'assurer que les agents contractuels reçoivent la formation requise.

Tout le personnel qui doit recevoir une formation est tenu de compléter la formation initiale dans les 60 jours



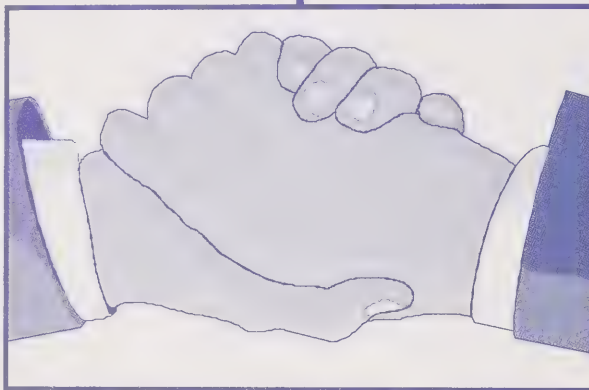
# La formation, une affaire sérieuse!

par Chris Stark

L'Office des transports du Canada administre le Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience (RFP). L'Office considère les exigences du RFP comme des normes minimales; les transporteurs et les exploitants de terminaux sont encouragés à excéder ces normes.

Les responsables des activités ferroviaires, maritimes et aériennes, à l'exception des petits transporteurs aériens, aussi bien que les exploitants de terminaux ferroviaires, maritimes et aériens,

à l'exception des exploitants de petits terminaux aériens, doivent s'assurer que leur personnel et leurs agents contractuels qui fournissent différents types de services liés au transport des personnes ayant une déficience soient adéquatement formés pour ce faire. Le personnel et les agents contractuels des transporteurs et des exploitants de terminaux qui interagissent avec le public ou qui doivent



prendre des décisions concernant le transport de personnes ayant une déficience doivent être au fait des politiques et des procédures en vigueur établies par les transporteurs et les exploitants de terminaux en ce qui a trait aux personnes ayant une déficience. De plus, ce personnel et ces agents contractuels doivent recevoir une formation psychosociale générale dans le but de pouvoir identifier et répondre aux besoins des personnes ayant une déficience lorsqu'elles voyagent.

Le personnel et les agents contractuels des transporteurs qui aident physiquement les personnes ayant une déficience doivent recevoir une formation qui leur permette de transporter adéquatement une personne dans un fauteuil roulant, de guider une personne non voyante ou ayant une déficience visuelle et de venir en aide à une personne qui a des problèmes d'équilibre, d'agilité ou de coordination.



# Alberta Inter-community Public Transportation Guide

par Sara Wong, Gouvernement de l'Alberta

L'Alberta Inter-community Public Transportation Guide (Guide de l'Alberta sur le transport public inter-centres) a été mis à jour par l'ajout d'information sur les autocars, les réseaux ferroviaire et aérien, ainsi que l'accessibilité.

De plus, le guide renferme des renseignements sur les haltes routières et les routes aériennes à destination de points à l'extérieur de l'Alberta. Le calculateur du temps de déplacement a été amélioré et comprend maintenant l'information sur le transport ferroviaire.

On vous invite à visiter le site du ministère des Transports de l'Alberta à [www.trans.gov.ab.ca](http://www.trans.gov.ab.ca) (site exclusivement anglais) et à cliquer sur

services de vous informer au sujet des installations et de l'équipement disponible pour le transport accessible. Utilisez les installations. Dialoguez avec votre transporteur à propos de ce qui fonctionne et de ce qui pourrait mieux fonctionner. Notre destination

*suite de la page 3*

« Barrier Free ». Le site présente également de l'information sur d'autres initiatives d'accessibilité qui pourraient vous intéresser.

Faites-nous part de vos commentaires ou suggestions au sujet du guide révisé! À cette fin, communiquez avec :

Sara Wong  
Ministère des Transports  
de l'Alberta

Téléphone : (780) 427-9781

Courriel : [sara.wong@gov.ab.ca](mailto:sara.wong@gov.ab.ca)

Alberta Inter-community  
Public Transportation  
Guide

featuring accessibility information



commune est un Canada sans obstacles. Le voyage a commencé, faites-en partie et aidez-nous à arriver à bon port. La question commune « comment ça va » fait de nous tous des surveillants du transport accessible. ♦

Marion Robson



*suite à la page 4*

le document et les installations et les équipements offerts au cours d'un voyage.

L'Office s'est engagé à rapporter publiquement « comment ça va ». Cette obligation de rendre compte est connue et bien en vue. Les résultats des différents exercices de surveillance sont régulièrement rapportés aux organisations qui font partie du Comité consultatif sur l'accessibilité de l'Office lors de réunions et par dissémination de l'information entre les réunions.

J'estime important que tous les intéressés aient l'occasion de juger par eux-mêmes « comment ça va » dans le domaine du transport accessible. Je veux que tous sachent ce qui a été accompli et ce qu'il reste à faire pour enlever les obstacles abusifs dans les limites du réseau national des transports du Canada.

L'Office s'est engagé à éliminer les obstacles abusifs. Votre intérêt est un élément important qui aide à solidifier les progrès qui ont été faits dans le domaine du transport accessible. Publicisez les résultats présentés dans ce numéro du bulletin *On va de l'avant*. Demandez à votre agent de voyage et à votre fournisseur de

Web de l'Office sous forme de décisions et on en prépare un sommaire qui est inclus dans le Rapport annuel de l'Office présenté au Parlement.

L'Office a des enquêteurs régionaux qui visitent les transporteurs et les exploitants de terminaux afin de vérifier les registres de formation. Chaque transporteur et exploitant de terminal doit garder à la disposition des enquêteurs de l'Office et du grand public une copie de son programme de formation courant préparé conformément au Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience. Ce contact personnel de nos enquêteurs aide à inculquer à l'industrie l'importance de la sensibilisation et de la vigilance dans la prestation de services professionnels auprès des clients ayant une déficience.

En 2002, les enquêteurs de l'Office ont commencé la vérification des rapports que les transporteurs et les exploitants de terminaux doivent soumettre à l'Office. Ces rapports évaluent la conformité des transporteurs et des exploitants de terminaux avec les normes des codes de pratiques. Chaque auto-rapport sur la conformité est ensuite vérifié à l'aide de comparaisons faites sur place entre





dans un aéroport auprès de personnes ayant une déficience et a reçu un nombre considérable de réponses au questionnaire. L'Office a ainsi en mains des données crédibles au sujet des expériences de voyage de ces personnes. Les résultats ont été fournis aux transporteurs aériens et à la communauté des personnes ayant une déficience. Cette information précieuse confirme que plusieurs répondants ont eu une expérience positive, et contribue également à faire ressortir les problèmes encourus.

Publier les aventures de voyage est un autre moyen efficace de documenter ce qui peut se faire dans le domaine de l'accessibilité en ce qui a trait aux voyages et au tourisme.

Plusieurs personnes prennent le temps de partager leurs expériences de voyage avec le personnel de la Direction des transports accessibles. Certaines expériences se révèlent positives et d'autres un peu moins.

Les plaintes sont surveillées de près afin de repérer les tendances ou autres types d'indications qui pourraient suggérer des problèmes systémiques nécessitant un recours dans le cadre d'une réglementation ou de codes de pratiques. Les résultats de ces plaintes sont affichés sur le site

au Canada. Le programme d'information publique de l'Office nous permet de venir en aide aux voyageurs, aux agents de voyage et aux transporteurs à l'égard de la planification de voyages accessibles. Nos publications populaires comprennent « Être maître de la situation : guide de transport aérien à l'intention des personnes ayant une déficience », « Prenez l'air averti » et « Aide-mémoire pour les réservations – Transport aérien ». La prestation cons-tante de services de transport pour les personnes ayant une déficience permet à celles-ci de voyager avec plus de confiance. Il est plus rassurant et agréable de voyager lorsque l'on sait que les services nécessaires seront disponibles au besoin.

Les membres et le personnel de l'Office portent une attention particulière aux commentaires des voyageurs ayant une déficience. Ces commentaires sont parfois partagés lors de réunions, de conférences ou de colloques. Les suggestions et les solutions que vous apportez nous aident tous et j'encourage les lecteurs à nous faire part de leurs commentaires et de leur réaction. L'Office conduit périodiquement des sondages auprès des voyageurs pour connaître leurs expériences de façon plus formelle. En l'an 2000, le personnel de l'Office a conduit le tout premier sondage



# ON VA DE L'AVANT

L'automne 2003

OFFICE DES TRANSPORTS DU CANADA

## MESSAGE DU PRÉSIDENT

« Comment ça va? » Une question commune. La réponse m'est très importante ainsi qu'aux membres et au personnel du Programme des transports accessibles de l'Office des transports du Canada.

Au cours des huit dernières années, un nombre de règlements et de codes de pratiques volontaires relatifs aux voyages par avion, par train et par traversier ont pris effet. Le but de ces mesures est de permettre aux personnes ayant une déficience de voyager sans rencontrer d'obstacles abusifs à leur mobilité.

Les normes représentent l'engagement du gouvernement et de l'industrie envers le transport accessible. Le suivi à cet égard en dit long. En effet, au cours de la dernière année, l'Office a sondé les transporteurs aériens, ferroviaires et maritimes. Les résultats sont encourageants et confirment que les transporteurs visent le respect des normes. Bien qu'il y ait toujours place à l'amélioration, les transporteurs canadiens, en demeurant fidèles aux codes de pratiques, ont fait de réels progrès pour répondre aux besoins des voyageurs ayant une déficience.

Les citoyens ayant une déficience ont demandé un tableau honnête de la situation. Il est important de connaître les obstacles qui peuvent survenir et comment les surmonter lors de voyages de longue durée

## à l'intérieur

Message du président ..... 1

Alberta Inter-community  
Public Transportation  
Guide..... 4

La formation, une  
affaire sérieuse! ..... 5

Un accueil chaleureux  
au Nunavut ..... 8

Focus sur l'autonomie :  
Lorsque vous  
voyagez seul ..... 11

Prix d'excellence en  
transports accessibles décerné  
à Marine Atlantique ..... 12

Améliorons la communication  
entre les agents de voyages  
et les transporteurs  
aériens..... 14

Accessibilité de  
l'équipement : Les  
progrès de l'industrie..... 16

Ressources sur  
Internet..... 19

Comment communiquer  
avec nous..... 20



Office des  
transports du  
Canada

Canadian  
Transportation  
Agency

Canada

ÉGALEMENT DISPONIBLE SUR DIVERS SUPPORTS